



## Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

2101 1ère Avenue  
Québec, QUE G1L 3M6  
418 524-2404



[mpdaqm@videotron.ca](mailto:mpdaqm@videotron.ca)

---

Québec, le 27 novembre 2012

Conseil de la radiodiffusion et des  
Télécommunications canadiennes (CRTC)  
Ottawa (Ontario)  
Canada, K1A 0N2

### **Objet : Consultation sur le Code sur les services sans fil**

Bonjour,

Nous avons été informés de la consultation ayant cours actuellement sur le développement du Code des services sans fil. Il nous apparaît important d'attirer votre attention sur différents éléments touchant de près plusieurs citoyens.

Le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain (MPDAQM) est un organisme d'entraide, de promotion et de défense des droits et des intérêts PAR et POUR les personnes adultes qui vivent avec l'étiquette de la « déficience intellectuelle ». Les propos qui suivent sont donc le reflet de notre réalité mais aussi de la réalité de nombreuses personnes éprouvant des difficultés de lecture et d'écriture. Notons qu'au Québec, près de 49% des personnes ont un faible taux de littératie<sup>1</sup>. Pensons aux personnes âgées, aux nouveaux arrivants, aux personnes peu scolarisées, etc.

Nombre de personnes qui vivent avec l'étiquette de « déficience intellectuelle » possèdent un téléphone cellulaire. Cet outil permet de rester en lien avec les proches, les différents services, la communauté. Depuis quelques années, le téléphone cellulaire est aussi utilisé à titre d'outil de soutien à la vie quotidienne des personnes ayant des limitations. Par exemple, l'application MARTI favorise l'auto-détermination des personnes vivant avec certaines limitations<sup>2</sup>. Donc, le téléphone cellulaire fait partie de la vie quotidienne des personnes qui vivent avec l'étiquette de « déficience intellectuelle », tout autant que de la vie de l'ensemble des citoyens. Il est à prévoir que cette utilisation augmentera au cours des années grâce à ses nouvelles fonctionnalités.

Toutefois, nous rencontrons des obstacles importants en tant que consommateur. Les contrats avec les fournisseurs de services sont souvent difficiles à lire et à comprendre. De plus, il faut être en mesure d'anticiper les impacts réels des différentes clauses de ces contrats. Ce n'est pas simple. On se tourne alors vers les forfaits, les services à la carte qui nous semblent moins risqués en termes de frais, d'intérêts et de pénalités. Ce n'est pas plus simple. Il faut se poser de nombreuses questions pour comparer les offres et faire des choix judicieux : les frais d'activation

---

<sup>1</sup> Institut de la statistique, Direction santé Québec, (2003). Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, *La littératie au Québec en 2003 : faits saillants*, 12 p.

<sup>2</sup> Office des personnes handicapées, (2012). *Express-O*, vol. 6, no. 7, 30 mars 2012.

et d'utilisation, la couverture, les interurbains, les textos, les coûts associés à la quantité ou à la minute, etc. Comment s'y retrouver?

Nous ne participerons pas à la consultation sur les éléments qui devraient figurer dans le Code sur les services sans fil car nous insistons sur l'importance d'utiliser un langage simple, clair et accessible de manière que les citoyens puissent s'y référer adéquatement.

En ce qui concerne le règlement des plaintes, il faut instaurer une procédure tout aussi simple, claire et facile d'accès. La voie électronique peut être avantageuse pour plusieurs mais ce n'est pas à la portée de tous. La façon la plus appropriée demeure le contact humain sans devoir passer par différents numéros de postes ou boîtes vocales. Pour mieux comprendre les difficultés vécues par les personnes à faible taux de littératie, on peut consulter *L'apprentissage au coeur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie au Québec*<sup>3</sup>. En somme, il faut permettre aux citoyens de parler directement à un humain.

Enfin, en ce qui concerne la promotion et l'examen du Code sur les services sans fil, la consultation actuelle nous met déjà sur certaines pistes de réflexion. Nous comprenons que le mode de consultation adopté, soit par voie électronique, s'inscrit dans une démarche écologique pouvant répondre aux besoins de plusieurs. Cependant, pour les personnes rencontrant des difficultés de littératie, pour celles n'ayant pas les compétences ou encore l'accès à un ordinateur et à une connexion Internet, ce mode de consultation est inadéquat. De nombreux citoyens ignorent la tenue de cette consultation ou ne peuvent tout simplement pas y avoir accès. C'est d'ailleurs ce qui a motivé notre décision de nous faire entendre par courrier régulier. Il faut donc envisager une méthode simple, près de monsieur et madame tout l'monde, sans oublier les citoyens qui ne sont pas « branchés ».

Nous espérons que ces quelques commentaires pourront mieux orienter votre démarche afin que le Code sur les services sans fil puisse rejoindre le plus grand nombre de citoyens. N'oublions pas que les gens les plus éloignés de l'information sont ceux éprouvant le plus de difficulté à connaître et défendre leurs droits. N'est-ce pas pour répondre aux besoins de ces personnes qu'une telle démarche est initiée?

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées,

Michel Aubut,  
Président  
Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain  
2101 1<sup>ère</sup> Avenue,  
Québec (Québec)  
G1L 3M6  
418 524-2404  
[mpdaqm@videotron.ca](mailto:mpdaqm@videotron.ca)

Le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain (MPDAQM) est un organisme d'entraide, de promotion et de défense des droits et des intérêts PAR et POUR les personnes adultes qui vivent avec l'étiquette de « déficience intellectuelle ».

L'organisme, qui a pignon sur rue depuis 1983, regroupe aujourd'hui près de 240 membres.